



# Tips para mejorar nuestro servicio al cliente

## Priorización de tickets

Establece una prioridad adecuada para cada ticket en función de su impacto en el negocio y la urgencia. Esto ayudará al equipo de soporte a gestionar y resolver los tickets de manera oportuna, según su importancia.

## Colaboración interna

Si es necesario, colabora con otros miembros de tu equipo o departamentos para resolver los problemas. Utiliza la opción de mencionar o asignar a otros usuarios en el sistema de tickets para involucrar a las personas adecuadas en la resolución del problema.

## Registro detallado

Al crear un ticket de servicio, proporciona información clara y detallada sobre el problema o solicitud. Cuanta más información proporciones, más fácil será para el equipo de soporte comprender y resolver el problema de manera eficiente.



## Categorización adecuada

Utiliza las categorías y etiquetas disponibles en el sistema de tickets para clasificar correctamente cada solicitud. Esto facilitará la asignación y seguimiento adecuados, así como la generación de informes y análisis de datos.

## Actualizaciones y seguimiento

Mantén el sistema de tickets actualizado con los comentarios y actualizaciones relevantes. Si tienes nueva información, proporciona actualizaciones claras y detalladas en el ticket. Esto permite un seguimiento adecuado y evita la duplicación de esfuerzos.

## Comunicación efectiva

Utiliza el sistema de tickets como la principal herramienta de comunicación con el equipo de soporte. Evita enviar correos electrónicos o mensajes separados sobre el mismo problema, ya que esto puede generar confusión y dificultar el seguimiento adecuado.



## Cierre y retroalimentación

Una vez que se resuelva el problema o se complete la solicitud, asegúrate de cerrar adecuadamente el ticket. Brinda retroalimentación sobre la experiencia de soporte y comparte cualquier comentario constructivo que pueda ayudar a mejorar el proceso en el futuro.